

O conceito de memória das organizações

José Maria Fernandes de Almeida

Professor Auxiliar - Departamento de Gestão de Empresas
Universidade de Évora

Quando, em 1978, Jean-Louis le Moigne publica, em quatro números da revista *Informatique et Gestion*⁽¹⁾, la théorie du système d'information organisationnel, apresenta um axioma de base:

existe um sistema de informação inerente a cada organização social;

uma sistemografia do Sistema de Informação Organizacional observando o objecto de três estações, dando origem a outras tantas definições:

- FUNCIONAL** - vista exterior do objecto e funcionamento no seu meio ambiente;
- ORGÂNICA** - vista do objecto a partir do seu interior, presumindo que as suas funções são asseguradas por órgãos estáveis e diferenciáveis;
- GENÉTICA** - vista do objecto na sua trajectória temporal presumida única e identificável;

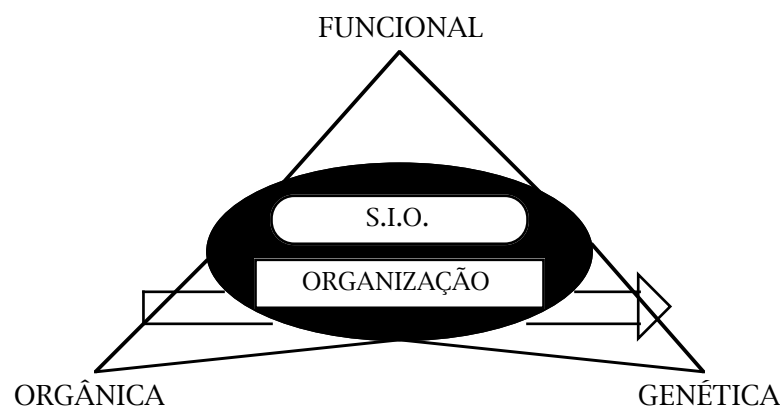


figura - 1

uma definição de informação:

⁽¹⁾ *Informatique et Gestion* nº 101, 102, 103 e 104 (NOV 78 a MAR 79)

objecto formatado (dotado de formas reconhecíveis) criado artificialmente pelo Homem a fim de representar um acontecimento percebido por ele no mundo real;

"acrescenta" às funções Sistémicas:

Memorização;
Transmissão;
Tratamento;

a função **Criação da Informação** e à observação clássica do M.I.S., formulada nos anos sessenta, associável à definição Orgânica, duas dimensões: Funcional e Genética.

Assim, as funções Sistémicas, num Sistema de Informação, poderão ser enunciadas:

Criação - Formatação de Objectos;
Memorização - "Armazenagem", em repositório apropriado, dos Objectos formatados;
Transmissão - Transferência, no espaço, de Objectos formatados;
Tratamento - Transformação de Objectos formatados noutros Objectos formatados.

Deste modo o modelo representativo de uma Organização não será mais que um Repositório de objectos formatados, criados artificialmente pelo Homem, tendo por finalidade a representação de factos, acontecimentos e fluxos referentes àquela Organização, de que ele se apercebeu:



figura - 2

No entanto, o Homem, o Observador/Criador, pode situar-se em três Estações de Observação, dando origem a outras tantas formas de representação, "armazenadas" ou não, num mesmo conjunto:

**Repositório Funcional;
Repositório Orgânico;
Repositório Genético;**

sendo necessária a sua percepção tri-dimensional para que efectivamente se construa a imagem (modelo) da Organização.

O Sistema de Informação Organizacional será assim um objecto formatado criado artificialmente pelo Homem a fim de representar a percepção(ões) de factos acontecimentos e fluxos referentes àquela Organização.

O SIO poderá ser considerado como o sistema de memorização da Organização e o resultado obtido a **Memória colectiva** daquela Organização, isto é, um Repositório de objectos, transmissíveis no tempo, que a representam segundo um sub-sistema de codificação próprio.

A validade da axiomática, definições e afirmações propostas reside na execução das funções e características dos suportes utilizados:

- Criação** - O Observador/Criador será, obrigatoriamente, "neutro", isto é, terá de representar o(s) facto(s), acontecimento(s) ou fluxo(s) apenas sujeito às regras e técnicas disponíveis respeitando um sub-sistema de codificação (medidas e coordenadas) próprio da Organização em que se insere;
- Memorização** - O suporte será, obrigatoriamente, de longa duração e não deteriorável;
- Transmissão** - O "transportador" será, obrigatoriamente, neutro, isto é, o objecto recebido terá de ser, rigorosamente, igual ao emitido;
- Tratamento** - Cada objecto será transformado noutro(s) adequado(s) à cultura de quem dele(s) se irá servir.

Só assim será possível considerar a utilidade da Memória para o sub-Sistema de decisão e controlo que permita a actuação directa sobre a regulação de fluxos na Organização:

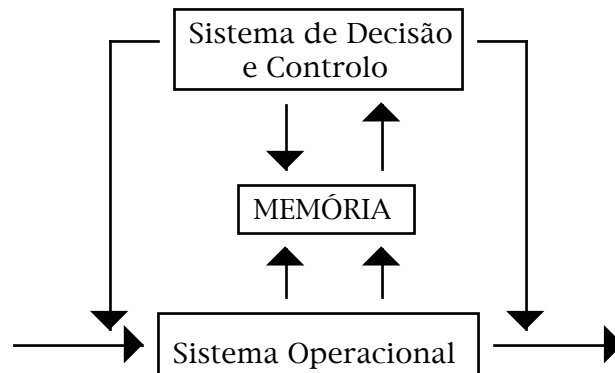


figura - 3

O Decisor surge assim como um "espectador" que procura manter o equilíbrio do Sub-Sistema Organização:

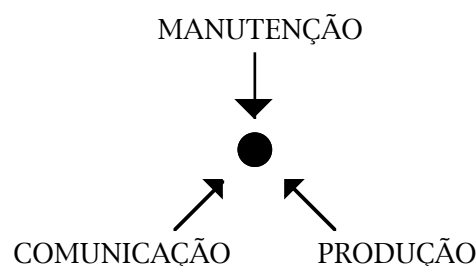


figura - 4

Mas, a Organização insere-se num meio ambiente com o qual ela própria estabelece relações de equilíbrio, sem as quais não subsistirá como tal. O Decisor terá que procurar manter o equilíbrio segundo dois vectores:

FUNCIONAL;
ORGÂNICO;

e, eventualmente, fomentar o desequilíbrio segundo um vector GENÉTICO de modo a modificar a trajectória temporal da Organização.

A consideração deste tipo de actuação, bem como a tripla natureza do SIO conduz-nos a considerar a sua decomposição em três sub-Sistemas de Informação Organizacional, e

consequentemente à existência do mesmo quantitativo de Memórias:

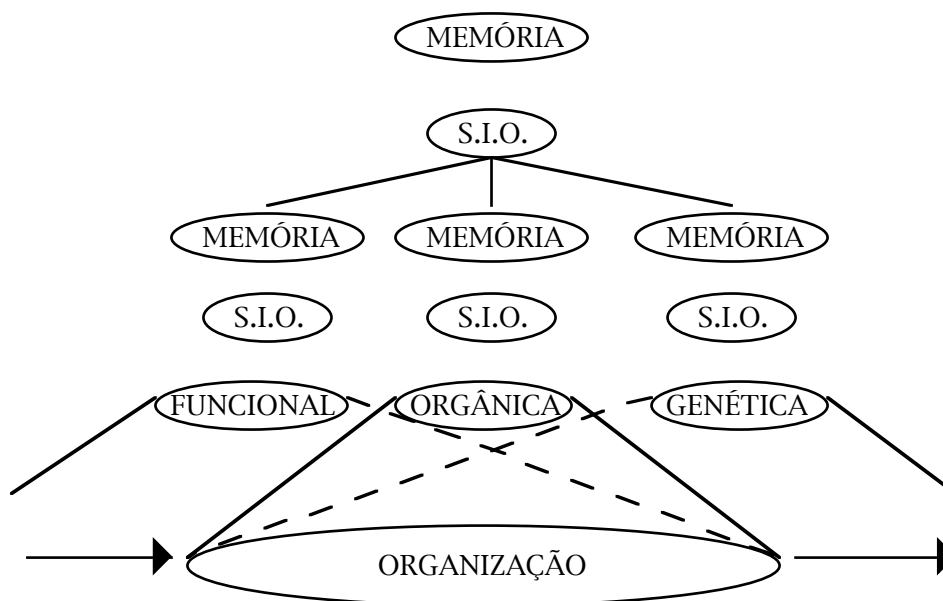


figura - 5

que permitirão ao Decisor actuar sobre os sub-Sistemas operacionais que lhes estão subjacentes.

Assim:

segundo o vector Funcional, a Memória conterà objectos formatados que representam acontecimentos, factos e fluxos ocorridos no exterior da Organização e na fronteira com o meio ambiente onde se insere que contribuam para as relações de equilíbrio/desequilíbrio do sub-Sistema Organização/Meio;

segundo o vector Orgânico, a Memória conterà objectos formatados que representam acontecimentos, factos e fluxos ocorridos no interior da Organização e que contribuam para as relações de equilíbrio/desequilíbrio entre órgãos que asseguram as funções necessárias à sua existência;

segundo o vector Genético, a Memória conterà objectos formatados que representam a trajectória temporal dos acontecimentos, factos e fluxos que contribuíram para a

sua existência ocorridos no seu interior, no exterior ou na fronteira com o meio ambiente em que se insere.

Por extensão poderemos considerar a existência de três "Memórias Individuais" na Organização, afectas às unidades elementares que a constituem, com vertentes Funcional, Orgânica e Genética.

O conteúdo da(s) Memória(s) será construído com os objectos criados e/ou tratados pelo(s) SIO o que, de imediato implica a execução da função Sistémica transmissão suportada num sub-Sistema de comunicação.

O conteúdo da Memória Colectiva da Organização não será o somatório dos conteúdos das Memórias Individuais mas, criado por um SIO "colectivo" que com elas comunica. Desta afirmação decorre que os objectos formatados contidos na Memória Colectiva serão diversos na forma e quantitativo dos contidos nas Individuais.

A dissecação da Organização nos seus elementos constituintes e a formação de um objecto a partir da sua percepção apenas representa o colectivo de Memórias Individuais e o sub-Sistema de comunicação:

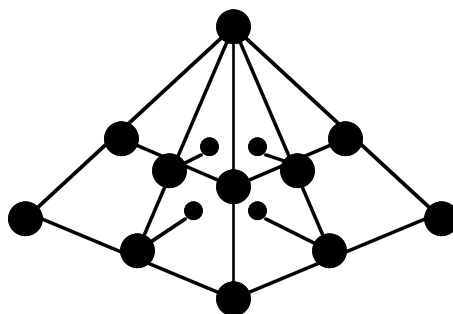


figura - 6

Esta imagem não representa a Organização mas a sua estrutura instantânea de equilíbrio.

A "aproximação clássica" do M.I.S. pressupondo uma pirâmide de gestão estrutural estática não é senão um Objecto Formatado, elemento contido na Memória, que representa uma percepção instantânea da Organização.

A "aproximação cibernética" de um modelo de Organização:

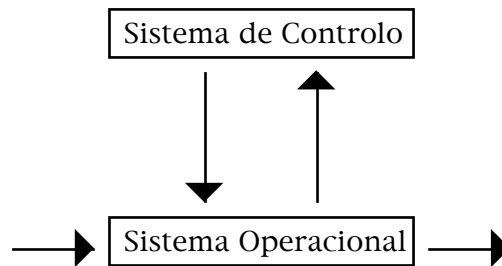


figura - 7

não é senão um Objecto Formatado, elemento contido na Memória, que representa uma percepção instantânea de um fluxo na Organização.

O sub-Sistema de registo contabilístico, nas suas diversas formas (P.O.C., Contabilidade Analítica, ...) não é senão um Objecto Formatado, *elemento contido na Memória*, que representa a percepção instantânea de factos e acontecimentos na Organização.

O quantitativo de Objectos Formatados, criados por meios automáticos, manuais ou outros, registados sobre suporte material ou não, contidos na Memória de uma Organização é indeterminado.

O processo de decisão compreende, normalmente, três fases:

- . compreensão de uma situação;
- . modelização e concepção de diferentes soluções;
- . realização da escolha.

É essencial ao desenvolvimento do processo de decisão a "inter-acção" *do decisor com a memória* da Organização.

Mas, não existe apenas *um decisor*. No sub-Sistema Empresa pode considerar-se um quantitativo de decisores igual ao quantitativo de elementos humanos que nele estão integrados. No entanto, cada um "inter-agirá" com a "sua memória" para desenvolver o "seu processo de decisão".

Os SIO, como sistemas de memorização da Empresa, criarão os objectos formatados e depositá-los-ão na Memória. Ou nas Memórias ?

A recente evolução técnica na Indústria de Hardware e Software parece indicar a possibilidade de existência, num futuro próximo, de capacidades de armazenagem e manipulação de objectos formatados muito grande. Mas,

o que armazenar ?
usar uma ou várias memórias ?
que processos de manipulação ?
que periodicidade e duração de armazenagem ?

Apenas a concepção e construção de Sistemas de Informação Organizacional poderá dar algumas respostas a estas questões.

Universidade de Évora, 5 de Junho de 1991